

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

1. Strategi yang dilakukan oleh para frontliner BSI KCP Jepara pemuda II yaitu dengan melakukan pemaksimalan pelayanan dengan melihat aspek *reability*, *responsive*, jaminan dan empati. Dengan memberikan pelayanan yang profesionalitas, santun, ramah, tanggap dan senantiasa memberi kecepatan serta ketepatan dalam menyelesaikan masalah. Selain itu strategi yang paling menonjol untuk memaksimalkan *branchless banking* adalah memberikan fasilitas, berupa tablet untuk melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, pemindahan buku rekening serta pembukaan rekening tabungan melalui web form, dengan memberikan edukasi serta mengubah pola pikir nasabah atau calon nasabah ke era yang lebih digitalisasi.
2. Strategi perluasan pemasaran dalam mengoptimalkan *branchless banking* yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II adalah memfokuskan dari perkotaan dan membidik golongan menengah keatas kemudian dilakukan perluasan pasar ke golongan menengah kebawah, yang menitik beratkan pada instansi maupun perusahaan, dengan menggunakan strategi *gardening* yaitu penggalian kebutuhan dari perusahaan ataupun penggalian kebutuhan dari karyawan, dan memberikan penawaran produk yang cocok dan dibutuhkan. Selain itu BSI KCP Jepara pemuda II selalu memberikan yang terbaik dari segi teknologi yang dapat mengoptimalkan *branchless banking*, dengan memperhatikan strategi *marketing mix*, yaitu menjelaskan keuntungan yang didapat dengan harga yang telah ditetapkan oleh pusat, melakukan promosi, letak kantor cabang di pusat perkotaan, pelayanan yang memuaskan serta pemberian fasilitas yang baik, sedangkan upaya yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II untuk merealisasikan *smart* agen adalah dengan memberikan edukasi islami dan menawarkan kepada masjid-masjid di kota Jepara serta memberikan informasi melalui papan informasi di kantor cabang.

B. Saran-Saran

Saran-saran yang diberikan kepada BSI KCP Jepara pemuda II.

1. BSI KCP Jepara pemuda II harus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dimiliki dan selalu meningkatkan kinerja yang profesionalitas dengan selalu memperhatikan SOP yang ditetapkan di kantor cabang.
2. Agar pengoptimalan *branchless banking* dapat maksimal BSI KCP Jepara pemuda II disarankan untuk menambah unit tablet untuk memberikan pelayanan transaksi menggunakan webform atau BSI Mobile
3. Agar transaksi penggunaan BSI Mobile dapat maksimal dianjurkan kepada frontliner BSI KCP Jepara pemuda II untuk selalu mengontrol keaktifan nasabah dalam melakukan transaksi melalui BSI Mobile.
4. Guna memfasilitasi nasabah yang jauh dari kantor cabang, dianjurkan kepada BSI KCP Jepara pemuda II untuk mengajukan penambahan *outlet* ATM CRM kepada pusat agar disetiap kecamatan di Jepara terdapat satu *outlet*.
5. Untuk mempercepat penyebaran *branchless banking* ke pelosok desa Jepara, BSI KCP Jepara pemuda II dianjurkan segera memberikan informasi atau mensosialisasikan kepada nasabah untuk melakukan kemitraan melalui BSI smart agen

Adapun saran untuk peneliti selanjutnya

1. Dikarenakan dari penelitian ini terdapat kekurangan, yaitu tidak dapat memfokuskan penelitian pada salah satu model, dianjurkan kepada peneliti selanjutnya dapat memilih salah satu model *branchless banking* untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan lebih rinci mengenai penjelasan *branchless banking* bermodel *additive models* maupun *transformasional models*.